

## **HUBUNGAN ANTARA KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AJUNG**

**Rizqi Fajri Hujjatin<sup>1</sup>, Amin Silalahi<sup>2</sup>, Hanif Hadinata Utama<sup>3</sup>**

[<sup>1</sup>rizqi.fajri90@gmail.com](mailto:rizqi.fajri90@gmail.com), [<sup>2</sup>aminsilalahi79@gmail.com](mailto:aminsilalahi79@gmail.com), [<sup>3</sup>hanif281086@gmail.com](mailto:hanif281086@gmail.com)

**Universitas PGRI Argopuro Jember**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ajung. Latar belakang didasari oleh temuan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor dominan dalam kepuasan pengguna aplikasi kesehatan digital (Wantias & Yuliaty, 2025), namun belum diteliti di tingkat puskesmas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain cross-sectional. Sampel diambil dari 100 pasien pengguna Mobile JKN di Puskesmas Ajung melalui teknik random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur kemudahan penggunaan (indikator: navigasi, kejelasan fitur, kecepatan akses) dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman dan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan hubungan signifikan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka aplikasi Mobile JKN. Luaran penelitian berupa artikel publikasi di jurnal terakreditasi SINTA 4 dan laporan kebijakan untuk BPJS Kesehatan Cabang Jember.

**Kata Kunci:** Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pasien, Mobile JKN.

### **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi menjadi salah satu hal yang primer bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan penyelenggara layanan publik di industri kesehatan yang memanfaatkan aplikasi mobile JKN (MJKN) yang berguna untuk mempermudah pelayanan. Pengembangan aplikasi JKN mobile dilakukan untuk mengakses berbagai fitur yang telah disediakan seperti pendaftaran online, cek status kepesertaan, skrining riwayat kesehatan, informasi fasilitas kesehatan dan sebagainya yang secara keseluruhan fitur disediakan untuk lebih memudahkan bagi penggunanya (Suhena & Fitriani, 2024). Mobile JKN adalah aplikasi seluler yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Meskipun demikian, efektivitas implementasi aplikasi mobile JKN sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kepuasan penggunanya, terutama pasien sebagai pengguna akhir (Wantias & Yuliaty, 2025). Namun, implementasinya di fasilitas primer seperti Puskesmas menghadapi tantangan terutama terkait kemudahan penggunaan dan dampaknya pada pengalaman pasien. Proses verifikasi penggunaan aplikasi mobile JKN yang terkesan rumit karena harus memiliki pulsa sebagai verifikasi OTP, rekam biometrik yang banyak gagal saat melakukan login, nomor telepon yang sudah pernah digunakan padahal peserta belum pernah menggunakan sebelumnya (Istiqamah, 2025). Hal ini menjadi suatu kendala bagi para peserta yang ingin mengakses mobile JKN untuk kemudahan pelayanan di fasilitas kesehatan.

Kemudahan akses pelayanan merupakan kata kunci dalam pembuatan aplikasi Mobile JKN, tetapi dalam perjalanannya masih sangat minim sekali masyarakat yang mengakses aplikasi Mobile JKN ini. Menurut sumber data BPJS Kesehatan Jember jumlah pengguna Mobile JKN hingga September 2022 adalah 185.155 atau 11 % dari total peserta BPJS

Kesehatan di Kabupaten Jember. Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Jember masih rendah. Hal tersebut disebabkan karena terdapat masyarakat yang mengetahui aplikasi ini namun tidak minat menggunakannya, merasa belum membutuhkan aplikasi Mobile JKN, kurang memahami fitur yang tersedia, kesulitan mengakses karena berada di daerah susah sinyal, serta tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk mengakses.

Survei awal di Puskesmas Ajung pada tanggal 11 Januari s/d 16 Januari 2025 mengenai kemudahan penggunaan aplikasi MJKN menunjukkan 70 % pasien mengalami kesulitan teknis (error sistem, verifikasi sulit dan bingung dalam penggunaan menu ) keluhan pasien terkait gagalnya transaksi online via data. Padahal, teori Technology Acceptance Model (TAM) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan (ease of use) merupakan prediktor utama adopsi teknologi dan kepuasan pengguna (Davis, 1989). Data pengguna MJKN adalah berkisar 725 pengguna. Dari jumlah tersebut, survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa 55% pengguna menyatakan puas dengan kemudahan dan fitur layanan aplikasi. Kepuasan pasien terhadap aplikasi mobile dalam konteks layanan kesehatan tidak hanya mencerminkan kualitas teknis aplikasi, tetapi juga berdampak pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Rahmawati et al., 2024). Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi sangat penting untuk evaluasi dan pengembangan layanan kesehatan digital di Indonesia.

Penelitian terdahulu di BPJS Kesehatan Magelang membuktikan kemudahan penggunaan berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna (Wigatie & Zainafree, 2023). Namun, penelitian serupa belum dilakukan di puskesmas dan fasilitas kesehatan primer yang menjangkau masyarakat pedesaan dengan karakteristik pengguna heterogen. Puskesmas Ajung dipilih sebagai lokus karena tingkat adopsi Mobile JKN masih rendah (1,25%), diduga akibat kendala teknis dan kurangnya literasi digital.

Penelitian ini dirumuskan untuk menjawab bagaimana hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien di tingkat puskesmas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan MJKN berbasis indikator usability (navigasi, kecepatan akses, kesederhanaan fitur), mengevaluasi tingkat kepuasan pasien melalui dimensi responsivitas, keandalan, dan empati layanan, serta menganalisis hubungan kausal antara kedua variabel.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Dari segi teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur terkait implementasi teknologi kesehatan digital dan kepuasan pengguna dalam konteks sistem kesehatan nasional, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang interaksi antara teknologi dan pengalaman pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi mobile untuk layanan kesehatan, memberikan landasan teoritis untuk pengembangan dan evaluasi aplikasi kesehatan digital di masa depan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ajung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional, dengan responden sebanyak 100 pasien yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Ajung.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert (1–5) dan dianalisis menggunakan bantuan program statistik.

## Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 tahun	18	18%
25–35 tahun	34	34%
36–45 tahun	27	27%
> 45 tahun	21	21%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 3. Pengalaman Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
< 6 bulan	22	22%
6–12 bulan	38	38%
> 1 tahun	40	40%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

## Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Item dinyatakan valid apabila  $r$ -hitung >  $r$ -tabel (0,195) dan Sig. < 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Rentang $r$ -hitung	Sig.	Keterangan
Kemudahan Penggunaan Mobile JKN (X)	6	0,512 – 0,743	0,000	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	6	0,538 – 0,781	0,000	Valid

Seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dan kepuasan pasien dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

## Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria  $\alpha > 0,70$ .

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang $r$ -hitung	Sig.	Keterangan
Kemudahan Penggunaan Mobile JKN (X)	6	0,512 – 0,743	0,000	Valid

Variabel	Jumlah Item	Rentang r-hitung	Sig.	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	6	0,538 – 0,781	0,000	Valid

### Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 6. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Std. Deviasi	Min	Max
Kemudahan Penggunaan Mobile JKN (X)	3,98	0,56	2,60	5,00
Kepuasan Pasien (Y)	4,05	0,61	2,50	5,00

Tabel 7. Kategorisasi Variabel

Variabel	Kategori Dominan
Kemudahan Penggunaan	Mudah
Kepuasan Pasien	Puas

### Uji Asumsi

#### Uji Normalitas

Uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai Sig. = 0,200 > 0,05, sehingga data berdistribusi normal.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig	Keterangan
Residual	0,200	Normal

### Uji Linearitas

Nilai Deviation from Linearity = 0,412 > 0,05, menunjukkan hubungan linear antara variabel.

### Uji Hipotesis Korelasional

Karena data berdistribusi normal, digunakan uji korelasi Pearson.

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi Pearson

Variabel	r	Sig.(p)	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X) – Kepuasan Pasien (Y)	0,612	0,000	Positif, Signifikan

Terdapat hubungan positif kuat dan signifikan antara kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien.

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ajung. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,612 menunjukkan hubungan yang kuat, dengan arah positif.

Temuan ini mendukung Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa perceived ease of use berperan penting dalam membentuk sikap dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem teknologi. Semakin mudah aplikasi Mobile JKN digunakan,

semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, hasil penelitian sejalan dengan teori kepuasan pelanggan oleh Oliver (1980) yang menekankan bahwa kepuasan muncul ketika pengalaman penggunaan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Dalam konteks ini, kemudahan navigasi, kejelasan fitur, dan kemudahan akses layanan melalui Mobile JKN meningkatkan pengalaman positif pasien.

Hasil penelitian juga konsisten dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 2003), khususnya pada dimensi responsiveness dan assurance, yang tercermin dari kemudahan pasien dalam mengakses layanan tanpa antrian panjang dan kepastian pelayanan yang diterima.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ajung.
2. Semakin mudah aplikasi Mobile JKN digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas.
3. Aplikasi Mobile JKN berperan sebagai sarana penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan pengalaman pasien.

## **Saran**

1. Puskesmas Ajung disarankan untuk terus melakukan edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien, khususnya pasien lanjut usia.
2. BPJS Kesehatan diharapkan meningkatkan tampilan dan kemudahan fitur aplikasi agar semakin ramah pengguna.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, kualitas sistem, atau kualitas informasi untuk memperkaya kajian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adil, A. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik Get Press Indonesia (Issue September).
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.511>
- Arista Pratama, D. R., & Amini, A. (2021). Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Model Utaut2 Analysis of the Acceptance Factor of Mobile Jkn App Using. *Prosiding Seminar SITASI*, November, 234–240.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, R. E., Gosal, G. G., & Budi, A. S. (2021). *Management and Business Review*. 6(2), 272–287.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Ismail, H. A. (2016). Intention to Use Smartphone Through Perceived Compatibility, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.15294/jdm.v7i1.5748>
- Istiqamah, N. F. (2025). Evaluasi Peran Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien : Literatur Review. 4(1), 14–23.
- Manajemen, J., Informasi, S., Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi ( JMS )*. 4(September), 793–802.

- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*, 6(3), 293–303. <https://doi.org/10.17977/um062v6i32024p293-303>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, VA, Z., & A., M. (2003). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Rahmawati, D., Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, A., Slamet Riyadi No, J., & Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, K. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>
- Suhena, I., & Fitriani, A. D. (2024). IMPLEMENTASI PENGGUNAAN ANTRIAN ONLINE MELALUI APLIKASI JKN MOBILE DALAM MENGURANGI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT CAMATHA SAHIDYA TAHUN 2024. 5, 10658–10671.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 13–27. <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.5>
- Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. 5(1), 61–74.
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Politeknik Kesehatan Kendari*, 15(2), 1–7. <https://repository.pnb.ac.id/7328/>
- Wijastuti, R. D., & Febriyanti, E. N. F. (2024). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PESERTA MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN. *Mount Hope Economic Journal (MEGA)*, 2(2), 253–267.